

指定管理者評価シート

所管課: 南部市民サービスセンター

施設名称	秋田市南部市民サービスセンター	指定管理者名称	南部地域づくり協議会
指定期間	平成31年 4月 ~ 令和6年 3月	評価対象期間	令和 3年 4月 ~ 令和 4年 3月

	利用者数	収入(A)	支出(B)	収支額(A-B)
令和元年度	100,591 人	20,710,745 円	20,703,265 円	7,480 円
令和2年度	74,760 人	23,569,921 円	22,572,509 円	997,412 円
令和3年度	58,490 人	24,736,675 円	23,439,711 円	1,296,964 円

評価項目		評価
1 市民の平等な利用の確保		S
①平等な利用確保	・不当な利用制限や特定の利用者の優遇を行っていない	A
	・個々のサービスについて、対応者による格差は生じていない	S
2 公の施設の設置目的の効果的な達成		A
①法令等の遵守	・条例、規則、基本協定、仕様書等に基づき、指定管理者の業務を適正に行っている	A
②地域振興への貢献	・地域関係機関、ボランティア等との連携が図られている	A
	・地域の特性を活かした自主事業を実施している	—
③広報活動の実施	・施設情報の提供や自主事業のPRを積極的に行っている	S
④施設の利用促進	・施設の利用促進に向けた効果的な取組を行っている	A
⑤サービスの向上	・利用者に対するサービス向上の取組がなされている	A
3 効率的な管理		A
①施設・備品管理	・建物・設備が適切に管理され、安全性と良好な機能が保持されている	A
	・備品が適切に管理され、利用状況の把握も適切に行われている	S
②環境への配慮	・電気・水道等の効率的利用や廃棄物の抑制など省エネ対策に取り組んでいる	A
4 適正かつ確実な管理を行う能力		A
①適正な人員配置	・施設の管理運営のため、適正な人員配置が行われている	A
②接遇・研修・苦情対策	・利用者に対する職員の接遇、マナーは適切である	S
	・職員の資質の向上のため、研修等を行っている	S
	・アンケート等、寄せられた意見や苦情に適切に対応できる仕組みが整っている	S
③安全管理・危機管理	・事故防止のための取組を行っている	A
	・事故や災害時等の緊急時に迅速かつ適切に対応できるよう責任体制やマニュアル等が整備されている	B
	・マニュアル等に基づき防災訓練等を定期的に行っている	A
④個人情報の保護	・個人情報保護の重要性を認識し、適正な取り扱いが図られている	A
⑤収支状況	・収支計画に基づいた適切な執行を行っている	A
	・文書、帳簿、通帳の管理を適切に行っている	A
総合評価		A

評価に係る特記事項

基本協定書および管理業務仕様書で定める本業務の範囲および内容について遵守されており、総じて適切な指定管理がなされているものと評価できる。

また、新型コロナウイルス感染症の影響や多目的ホールの特定天井耐震改修工事により、昨年度と比べ利用者数は減少したものの、感染症対策に配慮しながら利用者の理解や協力を努め、安心安全な施設運営ができたことは高く評価できる。

今後も地域住民との協力関係を維持しながら、地域自治活動の拠点として施設運営に取り組んでいただきたい。

なお、2の②の自主事業の項目については、新型コロナウイルス感染症の影響により、なんびあまつり等の自主事業を開催できなかったことから、評価項目対象外とした。

(S評価の理由)

1の①の「個々のサービスについて、対応者による格差は生じていない」については、アンケート調査結果より、窓口等での説明や対応の仕方に関する項目の「満足・やや満足」の回答が80%以上であるため。

2の③の「施設情報の提供や自主事業のPRを積極的に行っている」については、施設内掲示、南部地域全戸へ広報紙（なんびあだより）を年2回配布、HPを通じて事業等のPRを行っているため。

3の①の「備品が適切に管理され、利用状況の把握も適切に行われている」については、備品の点検や利用状況の把握を定期的に行っているほか、不具合が認められた場合には修繕等の適切な管理を行っているため。

4の②の「利用者に対する職員の接遇、マナーは適切である」については、アンケート調査結果より、挨拶や身だしなみ等の印象、窓口等での説明や仕方に関する項目の「満足・やや満足」の回答が80%以上であるため。

4の②の「職員の資質の向上のため、研修等を行っている」については、資質向上のため、他サービスセンターに出向き視察研修を実施するとともに、改善できる点についてはスタッフへ実務指導等を行っているため。

4の②の「アンケート等、寄せられた意見や苦情に適切に対応できる仕組みが整っている」については、寄せられた苦情等を記録簿等に整理しスタッフ全員が共通認識で対応できる仕組みが整っているため。